

ผลงานที่ผ่านการประเมินรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี 2567
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรมอนามัย ผ่านเกณฑ์ขั้นตอนที่ 1 รางวัลรายหมวด
(หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ขับเคลื่อนผลงาน Best practice กรมอนามัย เพื่อให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการวางแผนงาน การพัฒนาคุณภาพผลผลิตและบริการที่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ สำหรับผู้รับบริการหลัก คือ กลุ่มวัยรุ่นและเยาวชน และได้กำหนดกระบวนการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่าง กันในแต่ละกระบวนการผลิตและบริการ เพื่อให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลงานเรื่อง : การพัฒนาระบบ Teenage Digital Platform ผ่าน Line Official Teen Club

เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย

รูปแบบ/ลักษณะ/ Concept ของผลงาน

กรมอนามัยมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ของวัยรุ่น ด้วยการผสมงานหลัก 2 ด้าน คือ 1) พัฒนาวัยรุ่นผู้รับบริการให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีพฤติกรรมที่ดี สามารถตัดสินใจเลือก บริการสุขภาพที่ปลอดภัย และ 2) พัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพและเป็นมิตรกับวัยรุ่น โดยใช้เทคโนโลยี การสื่อสารยุคปัจจุบันที่ใช้งานง่ายและเป็นที่ยอมรับคือ Line official Teen Club เป็นช่องทางให้บริการ ซึ่ง Teen Club มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อส่งเสริมความรอบรู้นำไปสู่การมีพฤติกรรมที่ปลอดภัยและแก้ไขปัญหา สุขภาพวัยรุ่น โดยมีบริการหลักดังนี้ 1) ให้ข้อมูลและความรู้สุขภาพโดยเฉพาะเรื่องเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ บทความสุขภาพ ฯลฯ) และการส่งข้อความสื่อสารข้อมูล ความรู้ 2) ประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพด้วยตนเอง ทั้งสุขภาพทั่วไปและสุขภาพทางเพศ โดยแสดงผลการ ประเมิน ให้คำแนะนำ ชี้ช่องทางรับบริการหากพบปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษา 3) ประเมินความ รอบรู้ด้านเพศวิถีศึกษาและทักษะชีวิตของวัยรุ่น เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพหรือปรับเปลี่ยน พฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้แก่วัยรุ่นและเยาวชน โดยมีระบบการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Realtime Dashboard ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับและเครือข่ายผู้เกี่ยวข้อง สามารถ นำไปวางแผนและกำกับติดตามการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและปรับปรุงบริการ ด้าน สุขภาพวัยรุ่น 4) ช่วยเหลือวัยรุ่นที่ประสบปัญหาให้สามารถติดต่อขอรับข้อมูล คำปรึกษากับเจ้าหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นส่วนตัวผ่านการพิมพ์ ข้อความตอบโต้กับเจ้าหน้าที่ (Live Chat) เปิดบริการทุกวันระหว่างเวลา 09.00 - 16.30 น. ในกรณีนอกเวลา จะมีระบบ Chat bot รองรับ เมื่อถึงเวลาเปิดบริการเจ้าหน้าที่จะตอบกลับไปยังวัยรุ่นที่ยังคงต้องการได้รับ คำแนะนำ โดยวัยรุ่นที่ประสบปัญหาจะถูกแนะนำ ส่งต่อไปยังระบบการดูแลช่วยเหลือต่าง ๆ ที่เหมาะสม 5) การเชื่อมระบบนัดหมายเพื่อที่วัยรุ่นสามารถนัดเข้ารับบริการกับหน่วยบริการสาธารณสุขผ่าน Line official Teen club สามารถเข้าถึงบริการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ซึ่งมีสถานบริการสุขภาพที่เป็นมิตร สำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (Youth Friendly Health Services, YFHS) สามารถรองรับการส่งต่อวัยรุ่นให้ได้รับ บริการอย่างมีคุณภาพ และครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ขั้นตอนดำเนินงานเริ่มจาก Teen Club ที่เปรียบเหมือน

ประตูทางเข้าที่เปิดรับตลอด 24 ชั่วโมงนำไปสู่การเข้าถึงบริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน โดยมีสถานบริการที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการฉบับบูรณาการทั่วประเทศ ร้อยละ 91 และปัจจุบันได้มีการพัฒนามาตรฐาน YFHS ฉบับ พ.ศ. 2563 เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทประเทศไทย และสอดคล้องกับมาตรฐานระดับโลก โดยมีองค์ประกอบครอบคลุมตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการของวัยรุ่นและเยาวชนที่ครอบคลุมมิติของการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและรักษาโรค หัวใจสำคัญคือการให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน เน้นการทำงานแบบบูรณาการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับวัยรุ่น ทำงานทั้งเชิงรับและเชิงรุก เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการและสามารถดูแลช่วยเหลือวัยรุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาการรับรองมาตรฐานการให้บริการที่เป็นมิตรกับวัยรุ่น โดยพัฒนาแอปพลิเคชันระบบการประเมินโรงพยาบาลตามมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (YFHS Application) เป็นเครื่องมือที่ในการประเมินตนเองของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน YFHS เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ลดภาระงานด้านการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ลดการใช้กระดาษ ลดระยะเวลา ขั้นตอน และบุคลากรในการลงเยี่ยมประเมินรับรอง แต่มุ่งไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนางาน และสามารถนำข้อมูลด้านสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนางานทั้งในระดับพื้นที่และระดับนโยบาย



คุณค่าต่อประชาชน/ส่วนราชการ/ประเทศ (ผลกระทบทางบวกในวงกว้าง (Impact) ที่เกิดขึ้นจากผลงาน)

- 1) ส่งเสริมวัยรุ่นมีความรอบรู้ด้านสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์
- 2) วัยรุ่นสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างสะดวก รวดเร็วทุกที่ทุกเวลา มีความเป็นส่วนตัว และลดค่าใช้จ่ายในการเข้ารับคำแนะนำ/ปรึกษา
- 3) ลดปัญหาด้านสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ในกลุ่มวัยรุ่น (การตั้งครรภ์ไม่พร้อม โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ภาวะซึมเศร้า และความรุนแรง)
- 4) มีระบบบริการด้านสุขภาพวัยรุ่นที่มีคุณภาพ เป็นมิตรกับวัยรุ่น และ
- 5) บูรณาการดำเนินงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องลดต้นทุนค่าใช้จ่าย/งบประมาณในการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน การพัฒนาระบบ Teenage Digital Health Platform ผ่าน Line official Teen club โดยกรมอนามัยร่วมกับภาคีเครือข่าย 6 กระทรวงหลัก ภายใต้ พ.ร.บ. การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 บูรณาการข้อมูล เพื่อการเสริมสร้างความรอบรู้ (HL) ด้านเพศวิถีศึกษาและทักษะชีวิตในกลุ่มวัยรุ่นและเยาวชนและส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ ที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของวัยรุ่นจากข้อมูลการสำรวจการเข้าถึงบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ พบว่ามีข้อมูลกระจายในหลายแหล่งไม่น่าเชื่อถือ ขาดความถูกต้อง และซับซ้อนค่อนข้างยากสำหรับวัยรุ่น ไม่ทันสมัยและไม่ตอบสนองต่อผู้ใช้งานหรือภาคีเครือข่ายที่ต้องการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพในวัยรุ่น

จึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการสื่อสารผ่านช่องทาง Line Official Teen club โดยมีเมตริกหลักความรู้ การประเมินสุขภาพ และบริการให้ข้อมูล คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาต่าง ๆ แก่วัยรุ่นและเยาวชน ผ่านระบบ Live Chat ซึ่งเป็นแนวคิดที่ตอบสนองวัยรุ่นหรือผู้ปกครองที่มารับคำปรึกษาที่ต้องการการเป็นความลับ ความเป็นส่วนตัว ปัจจุบันมีผู้ติดตามในแพลตฟอร์ม Line official Teen Club ทั้งหมด 86,424 บัญชีรายชื่อ (account)และจำนวนการเข้าใช้แต่ละเมนูได้แก่ 1) เมนูวัยทีนอยากรู้ 17,714 ครั้ง 2) เมนูประเมินสุขภาพวัยรุ่น 15,275 ครั้ง 3) เมนูคุยกับพี่ของขวัญ11,874 ครั้ง 4) เมนูบันทึกรอบเดือน 11,103 ครั้ง เมนูเช็คสิทธิเข้ารับบริการ 8,381 ครั้ง และ 5) เมนูสายด่วน/ศูนย์ช่วยเหลือ 5,299 ครั้ง โดยมีผลการประเมินความรอบรู้เพศวิถีศึกษาและทักษะชีวิตภาพรวม ในปี 2566 ในระดับดีมาก ร้อยละ 76.22 จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ Line official Teen Club ในปี 2565 – 2566 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.60 นอกจากนี้มีการเชื่อมโยงระหว่างบริการสุขภาพกับเทคโนโลยีดิจิทัลให้ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพและเพิ่มขีดความสามารถด้านสาธารณสุขและทำให้สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลด้านสุขภาพในวัยรุ่นไปใช้ประโยชน์หรือนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้วิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาในแต่ละด้าน เพื่อรองรับให้ทันต่อการเข้าสู่วัยรุ่นของเยาวชนไทย และลด ความเสี่ยงต่อการเกิดพฤติกรรมทางเพศที่จะนำไปสู่ปัญหาที่ตามมาไม่ว่าจะเป็น การติดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์โรคเอดส์ และที่สำคัญคือการตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ในวัยรุ่นที่ยังคงเป็น ปัญหาสำคัญของประเทศ

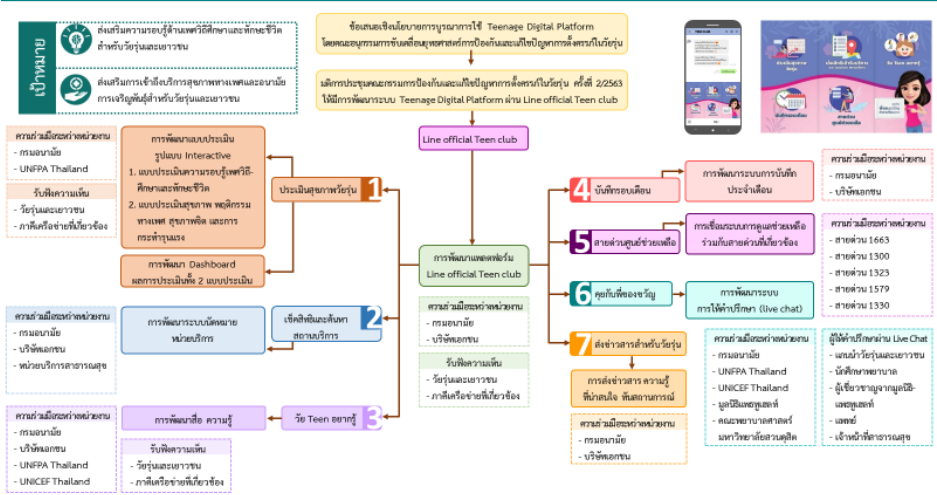
เอกสารเพิ่มเติม

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ประจำปี พ.ศ. 2567 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (การพัฒนาระบบ Teenage Digital Health Platform ผ่าน Line Official Teen Club หน้า 39-40)

เข้าถึงได้จาก :

https://drive.google.com/file/d/1FxS15_V0WdzwFXOKlcF0WOAKDn3N6ZVE/view?usp=drive_link

การดำเนินงานพัฒนา Line official Teen club



LINE OFFICIAL TEEN CLUB

ความเป็นมา

"พัฒนา TEEN CLUB ไปสู่การเป็น PLATFORM กลางที่ครอบคลุมเรื่อง ความรู้ในการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ และองค์ความรู้ด้านสุขภาพ (HEALTH LITERACY AND RH LITERACY)"

CUSTOMER

กลุ่มเป้าหมายหลัก วัยรุ่นและเยาวชน อายุ 10-24 ปี

- พ่อ แม่ ผู้ปกครอง ครูอาจารย์
- เจ้าหน้าที่สาธารณสุข
- ผู้ดูแลสุขภาพวัยรุ่น
- ประชาสังคมทั่วไป

STAKEHOLDER

การดำเนินงานพัฒนา Line Official Teen Club

ทิศทางการทำงานในอนาคต

- เป็นสื่อระดมความคิดเห็นจากประชาชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำและผลิต content ความรู้ด้านสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์สำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับวิถีชีวิตของวัยรุ่นและเยาวชน
- การส่งเสริม ให้วัยรุ่นและเยาวชนมีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อให้ได้ความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของวัยรุ่นและเยาวชน
- การสนับสนุนให้วัยรุ่นและเยาวชนได้มีส่วนร่วมในการผลิตสื่อสุขภาพ

Line Official Teen Club

จำนวนผู้ติดตาม Line Official Teen Club: 105,742

จำนวนโพสต์ที่แชร์: 182,585

กรมอนามัย ส่งเสริมให้คนไทยสุขภาพดี

